

جامعة البليدة2

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير



الملتقى العلمي الدولي حول: "ادوات التسيير الحديثة في منظمات الاعمال ودورها في الوقاية من الازمات :دراسة بعض التجارب " يومي: 04 و 05 ماي 2015

الخدمة الاجتماعية وإدارة الازمات

- حالة طريق الجزائر السيار شرق-غرب

أ. د./ بن حمودة محبوب

أستاذ – جامعة الجزائر 3

مدير مخبر

Abstract:

L'AutoRoute Est-Ouest est l'investissement le plus important dans les infrastructures économiques de l'Algérie dans le début du troisième millénaire. Cette route nécessite l'activation du service social dans la gestion des crises pour ceux qui ont besoin d'une protection sociale et premiers secours afin de réduire les tensions et rétablir l'équilibre. La problématique de cette recherche se concentre sur l'étude de la relation de la gestion de crise avec le service social à travers la présentation du cas de l'autoroute Est-Ouest Algérie.

Les mots clés: Gestion de crise, Service social, Autoroute d'Algérie Est-Ouest.

الملخص:

الطريق السيار شرق-غرب أهم استثمار في الهياكل القاعدية الاقتصادية في الجزائر مع بداية الألفية الثالثة، وهذا الطريق يتوفر على محطات خدمات، فيتطلب تفعيل الخدمة الاجتماعية لإدارة الأزمات ضرورة للرعاية الاجتماعية والإسعافات الأولية لتقليل التوترات واستعادة حالة التوازن.

تتمثل مشكلة البحث في دراسة علاقة الخدمة الاجتماعية بإدارة الأزمات من خلال عرض حالة طريق الجزائر السيار شرق-غرب.

الكلمات المفتاحية: إدارة الأزمات، الخدمة الاجتماعية، طريق الجزائر السيار شرق-غرب.

مقدمة:

يعد طريق الجزائر السيار شرق-غرب أهم عنصر من عناصر الهياكل القاعدية الاقتصادية في الجزائر مع بداية الألفية الثالثة، وانطلاقا من كون هذا الطريق يتوفر على محطات خدمات -وربما سيكون مدفوع الأجر لاحقا- يكون تفعيل الخدمة الاجتماعية لإدارة الأزمات ضرورة ملحة أكثر من أي وقت مضى خاصة للرعاية الاجتماعية والإسعافات الأولية. وخلال الأزمات التي يمكن أن تحدث في هذا الطريق، تأتي الخدمة الاجتماعية لتقليل التوترات واستعادة حالة التوازن.

تتمثل مشكلة البحث في دراسة علاقة الخدمة الاجتماعية بإدارة الأزمات من خلال عرض حالة طريق الجزائر السيار شرق-غرب. وانطلاقًا من هذه الإشكالية، نضع فرضية أساسية واحدة: الخدمة الاجتماعية في طريق الجزائر السيار "شرق-غرب" ضرورة ملحة لإدارة أزماته شرط ادماج عدد من المتغيرات على هذه الخدمة.

1)مدخل عام للأزمة وإدارتها:

دون شك، إن ما حدث وما يحدث في كل دول العالم، يعتبر بحق أزمة مالية كبيرة غير مسبوقة. وصحيح أن الأوضاع المالية في الولايات المتحدة الأمريكية لم تكن على ما يرام نظراً للاختلالات المالية الداخلية والخارجية الكبيرة للاقتصاد الأمريكي، إلا ان الامر اخد يزداد سوءا مع تفشي ازمة الرهن العقاري التي اخدت تداعياها تندر بعواقب جسيمة[1]. فالأزمة الاقتصادية الحالية هي معقدة من حيث اسباها مثلما هي متنوعة في تداعياها.

يجري التعاطي مع هذه الأزمة باستخلاص الدروس من الأزمة الاقتصادية الكبرى التي عرفها العالم ما بين سنة 1929 وإلى غاية بداية الحرب العالمية الثانية، وهي أزمة اقتصادية ومالية غير مسبوقة، فليس من الحكمة أن نترك ميكانزمات السوق تجد حلا لها، بل يجب أن تلعب الدولة دورا نشطا في إعداد الحلول[2].

أثبتت "الحرية الاقتصادية المطلقة" التي تغنى بها اصوليو السوق على مدى السنوات العشرين الماضية فشلها الدريع، وادى رفع الضوابط الملية إلى تراكم مراكز بالغة المجازفة دفعت الاقتصاد العالمي إلى الانكماش[3]. وجعلتنا الازمة نتسائل بجدية حول شرعية النظام المالي في سيطرته على الاقتصاد العالمي في تحديد معدلات الصرف، إملاء استراتيجية المنظمات، توزيع عوائد مرتفعة وغيرها[4].

---

1 جاسم المناعي، «الأزمة المالية العالمية... ورب ضارة نافعة»، الرياض الاقتصادي، الأثنين 22 رمضان 1429هـ الموافق لـ 22 سبتمبر 2008م، العدد 14700،
http://www.alriyadh.com/2008/09/22/article375808.html

2 وزير الاقتصاد الجزائري السابق مراد بن أشنهو لـ "الشروق الجزائرية": «الخروج من نفق الأزمة الاقتصادية العالمية ليس قريبا»، 2009.04.12.

3 مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية، «الأزمة الاقتصادية العالمية: أوجه القصور النظمية والتدابير العلاجية المتعددة الأطراف»، تقرير فرقة عمل أمانة الأونكتاد المعنية بالقضايا النظمية والتعاون الاقتصادي، موجز تنفيذي، الأمم المتحدة، نيويورك & جنيف، 2009، ص iii.

4 MATHIEU Catherine & STERDYNIAK Henri, «La globalisation financière en crise», In Revue de l'OFCE, 10 juillet 2009, In revue de l'Observatoire Français des Conjonctures Economiques (OFCE), Paris, pp. 13-74.

وبهذا، القت الازمة الحالية الضوء على خصائص بنيوية جديدة لسير الجهاز المالي[5]، وركزت الدراسات الحديثة على اهمية السيولة ودورها في الجهاز المالي[6].

1-1) ماهية الأزمة:

في اللغة العربية، تأتي كلمة "أزمة" من "أزم"، والأزمة في مختار الصحاح هي الشدة والقحط، وأزم على الشيء أمسك عنه، والمأزم هو المضيق، وكل طريق ضيق بين جبلين مأزم، ويقال أزمت السنة أزما، أي اشتد قحطها[7]. وتستخدم الأزمة باللغة الصينية في كلمتين هما Wet–Ji، تعبر الأولى Wet عن الخطر والثانية Ji عن الفرصة التي يمكن استثمارها من خلال تحويل الأزمة وما تنطوي عليه من مخاطر إلى فرص لإعادة الظروف لوضعها الطبيعي وإيجاد الحلول.

أ) تعريف الأزمة وخصائصها:

عرفت الأزمة وفق صيغ كثيرة مختلفة متباينة في الطرح وبمغزى ومدلول تقريبا واحد، ويمكن تعريفها على الشكل التالي:

- الأزمة فترة حرجة أو حالة غير مستقرة يترتب عليها حدوث نتيجة مؤثرة، وتنطوي في الأغلب على أحداث سريعة وتهديد للقيم او للاهداف التي يؤمن بها من يتاثر بها[8]؛
- الازمة تهديد خطر او غير متوقع لاهداف وقيم ومعتقدات وممتلكات الافراد والمنظمات والدول والتي تحد من عملية اتخاذ القرار[9]؛
- والأزمة نقطة تحول وحالة متوترة للانتقال ووضع أو فترة حرجة وخطرة وهي حالة علمية تطورية يحدث فيها انفصام توازن يعلن الانتقال الحتمي تقريباً الى حالة أخرى[10].

---

5 KLEIN Laure, «La crise des subprime: Origines de l'excès de risque et mécanismes de propagation», ed. Revue Banque Édition, Paris, 2008, p. 138.

6 GAUTHIER Céline & TOMURA Hajime, «Comprendre et mesurer le risque de liquidité: une sélection d'études récentes», In La Revue de la Banque du Canada (Dossier spécial: Les enseignements de la crise financière), revue publiée trimestriellement, Printemps 2011, pp. 03-12.

7 سيد الهواري، «الموجز في إدارة الأزمات: أصول التشخيص والقياس والتخطيط والسيطرة»، ط. مكتبة عين شمس للتوزيع، القاهرة، 1998، ص 3.

8 مقال، «إدارة الأزمات»، 2009/04/14،
http://www.startimes.com/f.aspx?t=16146648

9 محمد فوزى محمد، «سبل التغلب على الأزمات ومواجهتها»، 2011/05/01،
http://www.betterlife-uk.com/arabic/view_art.php?Id=345

10 بلال خلف السكارنه، «خطط الطوارىء ودورها في مواجهة الأزمات»، ورقة بحثية مقدمة في الملتقى الدولي الرابع حول «إدارة الأزمات في ظل اقتصاد المعرفة» المنظم من قبل كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة 20 أوت 1955، سكيكدة، يومي 26 و27 ماي 2008.

مما سبق، يمكن أن نعرفها كنقطة تحول في حياة المنظمة نحو الأسوأ أو الأفضل، قد يؤدي إلى نتائج غير مرغوب فيها بسبب تراكم مجموعة من التأثيرات أو حدوث خلل مفاجئ. وتشكل الازمة تهديدا كبيرا وصريحا وواضح لبقاء المنظمة. وقد تؤدي الأزمات المتتابعة إلي اختلاط الأسباب بالنتائج، مما يفقد المدير أو صانع القرار القدرة على السيطرة على الأمور[11].

وعليه، يتضح من خلال تعريف الازمة انها تمتاز بجملة من الخصائص[12]:

– حدوث المفاجأة: مثل اندلاع النار في بعض المركبات، إذ لا يمكن التنبؤ بالأزمة؛
– نقص المعلومات: حيث لا يُعرف من المتسبب في حدوث الأزمة؟ ولا يُعرف حجمها، ولا توجد ضوابط علمية لمعرفة كيفية التصرف؟ بالإضافة إلى انها ربما تكون المره الاولى التي تظهر فيها مثل هذه الازمة؛
– تصاعد الأحداث: إن توالي الأحداث بسرعة يضيق الخناق على من يمر بالأزمة، وعلى صاحب القرار أيضا، فالجسر لا يسقط إلا والناس عليه؛
– فقدان السيطرة: إن جميع أحداث الأزمة تقع خارج نطاق قدرة صاحب القرار وتوقعاته عن الأمور العادية لأعمال الحج؛
– حالة الذعر: حيث تصدر ردود أفعال شديدة من قبل جميع الجهات المتعلقة بالأزمة؛
– وغياب الحل الجذري السريع: فالأزمات لا تنتظر الإدارة حتى تتوصل إلى حل جذري، فضلا عن غياب هذا الحل أصلا، بل تهدد بتدمير سمعة المنظمة او غيرها في غمضة عين، وهنا لا بد من المفاضلة بين عدد محدود من الحلول المختلفة واختيار أقلها ضرراً .

مما سبق، نرى أنه إذا كانت الأزمات تحدث في كل زمان ومكان وبعد أن أصبح العالم وحدة متقاربة، أصبح استخدام المناهج العلمية في مواجهة الأزمات ضرورة ملحة، ليس لتحقيق نتائج إيجابية من التعامل معها وإنما لتجنب نتائجها المدمرة[13]. فمن خلال قراءة خصائصها، نرى أن الازمة لا تحدث ابدا بنفس الكيفية[14]، وعليه تتغير طرق معالجتها.

ب) مراحل الأزمة:

تعددت الاراء حول تحديد مراحل إدارة الازمات، فمنهم من عددها على انها خطوات للتدخل في الازمة، ومنهم من حددها في شكل خطوات للقائد وقت الأزمات، ومنهم من عرض منهجاً للتعامل مع الأزمات[15]. ونذكر بعضاً من هذه الآراء، وبذلك نصور مراحل معظم الازمات انها تمر بخمس مراحل والموضحة وفق الشكل البياني التالي[16]:

---

11 UNISDR (**L**e Bureau des Nations Unies pour la Réduction des Risques de Catastrophe), «Pour une Algérie Résiliente Réaliser la Réduction des Risques de Catastrophe dans les Pays Arabes: Etude Nationale sur les Bonnes Pratiques», ed. *Bureau régional pour les États arabes, Le Caire, 2013, p. 8.*

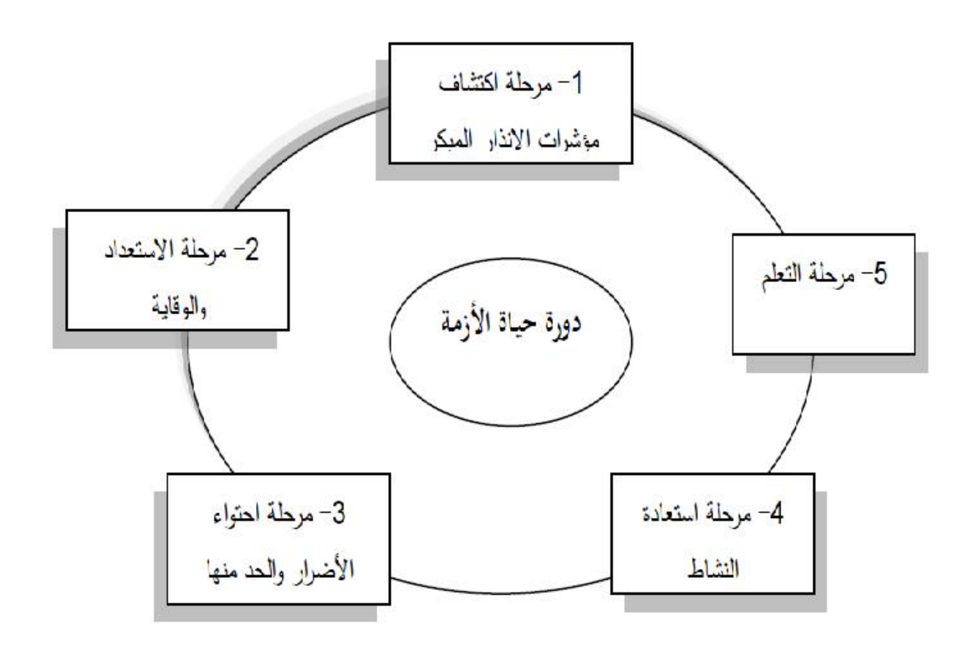
12 غسان عيسى العمري، «التمكين كمدخل لتحسين إدارة الأزمات في العنف الطلابي في الجامعات»، ورقة بحثية مقدمة في الملتقى الدولي الرابع حول «إدارة الأزمات في ظل اقتصاد المعرفة» المنظم من قبل كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة 20 أوت 1955، سكيكدة، يومي 26 و27 ماي 2008.

13 مقال، «إدارة الأزمات»، مرجع سابق.

14 LACOSTE Olivier, «Comprendre les crises financières», ed. Eyrolles, Paris, 2009, p. 25.

15 مشعان الشاطري، «مراحل إدارة الأزمات»، موقع المنتدى العربي لادارى الموارد البشرية، 2011/06/19.
http://www.hrdiscussion.com/hr32794.html#

الشكل رقم 01: مراحل الأزمة (دورة حياة الأزمة)



وفق الشكل التالي، تمر معظم الأزمات بخمس مراحل هي[17]:

1- مرحلة اكتشاف مؤشرات الإنذار المبكر:

تنبعث سلسلة إشارات الإنذار، التي تنبئ باحتمال نشوب الأزمة. ويصعب، في بعض الأحيان، التفرقة بينها إذ أن لكل أزمة إنذارها. يؤدي تجاهلها إلى زيادة شدتها. وعادة ما يتم في هذه المرحلة العمل على تكوين فريق داخلي لاختبار الإجراءات المتبعة وإعداد وضع هيكل للتقارير التي سيستخدمها مركز إدارة الأزمات.

2- مرحلة الاستعداد والوقاية:

تحمل إشارات الإنذار المبكر على استعدادات وأساليب كافية للوقاية من الأزمات، وتستهدف اكتشاف نقاط الضعف في الكيان الإداري ومعالجتها قبل أن تنشأ الأزمة.

3- مرحلة احتواء الأضرار:

تتحدد من خلال معرفة طبيعة الأزمة وتأثيرها المعنوي، إذ أنه لا يمكن تجنّب تأثير الصدمة وإنما العمل على احتواء الأضرار الناشئة عن الأزمات، وذلك بالحصول على المعلومة اللازمة، وتحديث القدرات البشرية على احتواء الأزمة، وأيضا العمل على اختبار الإجراءات المتبعة من خلال التنفيذ الدقيق لها. وتقييم وتقدير القائمين على احتواء الأزمة.

4- مرحلة استعادة النشاط:

تشمل هذه المرحلة تنفيذ خطط وبرامج مُعَدَّدة مسبقاً، سواء كانت خططاً قصيرة الأجل أو طويلة، وتتضمن عدة إجراءات:

- تحديد المستوى الأدنى من المهام، الخدمات المطلوبة لمزاولة الأعمال كما كانت عليها قبل الأزمة؛

---

16 بوعشة مبارك، «استراتيجية التعامل مع مراحل الأزمة»، ورقة بحثية مقدمة في الملتقى الدولي الرابع حول «إدارة الأزمات في ظل اقتصاد المعرفة» المنظم من قبل كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة 20 أوت 1955، سكيكدة، يومي 26 و27 ماي 2008.

17 بوعشة مبارك، مرجع سابق.

- تحديد الأطراف المعنية بمرحلة استعادة نشاط المنظمة؛
- تحديد وسائل استعادة الثقة بالنفس؛
- تحديد أهم الأعمال المطلوبة لاستعادة النشاط؛
- وتدبير الموارد اللازمة لاستعادة النشاط بدرجة الثقة المطلوبة.

5- ومرحلة التعلم:

وهي المرحلة الأخيرة في عملية إدارة الأزمة، وإعادة تقييم ما أُنجز. والتعلم لا يعني تبادل الاتهامات، او إلقاء المسؤولية على الغير، بل يقصد به مراجعة الأزمات السابقة ومقارنتها بالأزمة الأخيرة وذلك من خلال مراجعة وتحديث أسلوب إدارة الأزمات من واقع الأزمة الأخيرة.

<u>1-2) ماهية ادارة الأزمة:</u>

بدأت إدارة الأزمات مع نهاية الحرب العالمية الثانية، وارتبطت لمدة طويلة باستخدام التأمين لحماية الافراد ومنظمات الاعمال ضد مختلف الخسائر الناجمة عن الحوادث. ولم تبدأ التشريعات الدولية إلا مع بداية التسعينات من القرن الماضي[18]. واستخدم مصطلح إدارة الأزمة[19] لأول استخدام فى مجال العلاقات السياسية الدولية فى في سنة 1962 من القرن الماضي عندما نشبت أزمة الصواريخ السوفيتية على الأراضي الكوبية[20].

<u>أ) تعريف إدارة الأزمة:</u>

تعرف إدارة الأزمة على أنها:

- إدارة الأزمات تعني بالأساس كيفية التغلب على الأزمات بالأدوات العلمية والإدارية المختلفة وتجنب سلبياتها والاستفادة من إيجابياته، وهي مسؤولية جماعية تنتمي إلى العمل الجماعي التي تتدخل فيه أدوار ونشاطات أجهزة وكيانات متعددة[21]؛
- وإدارة الأزمات هي إدارة العمليات أثناء حدوث الأزمة الحقيقية مثل عمليات الإخلاء أثناء الحريق وإغلاق المحلات أو سحب المنتجات من السوق[22].

---

18 DIONNE Georges, «Gestion des risques: Histoire, définition et critique», 1er février 2013, *http://neumann.hec.cagestiondesrisques13-01.pdf*

19 Crisis management

20 محمد فوزى محمد، مرجع سابق.

21 حامد عبد حمد الدليمي، «إدارة الأزمات في بيئة العولمة: حالة دراسية لإعادة إعمار مدينة الفلوجة في جمهورية العراق»، أطروحة دكتوراه في إدارة المشاريع، جامعة سانت كليمنتس العالمية البريطانية St. Clements University، 2008، ص 23.

22 غسان عيسى العمري، مرجع سابق.

مما سبق، تعرف إدارة الازمات انها عملية الإعداد والتوقع والتقدير المنتظم للمشكلات الداخلية والخارجية التي تهدد بدرجة خطيرة سمعة المنظمة وربحيتها أو بقائها في السوق[23]، وعليه، نستخدم سلسلة من الإجراءات الهادفة إلى السيطرة على الأزمة والحد من تفاقمها والعمل على تجنب تحول النزاع إلى صراع شامل بتكلفة.

ويختلف مفهوم "إدارة الأزمات" عن مفهوم "الإدارة بالأزمات"، فلا يجب عدم الخلط بينهما:

- "إدارة الأزمات": هي تلك الطريقة التي يمكن السيطرة بها على الأزمة قبل وأثناء وبعد حدوثها باستخدام مجموعة من الأدوات والجهود للتغلب عليها واحتواء الأزمات المسببة لها والاستفادة والتعلم منها؛
- و"الإدارة بالأزمات": تعتبر من العلوم الحديثة نسبياً في مجال علم الادارة، تشير إلى السيطرة على الأزمة بافتعال الأزمات. إذن الإدارة بالأزمات هي فن صناعة الأزمات[24].

لذا يطلق بعضهم عليها «علم صناعة الأزمة» للتحكم والسيطرة على الآخرين، والأزمة المصنوعة لها مواصفات حتى تبدو حقيقية، وحتى تؤتي ثمارها، واهم مواصفاتها هي الإعداد المبكر، التهيئة المناسبة، وتوزيع الادوار على قوى صنع الازمة، واختيار التوقيت المناسب لتفجيرها، وإيجاد المبرر والذريعة لهذا التفجير. ومثال على أسلوب الإدارة بالأزمات ما تقوم به الدول الكبرى كأسلوب لتنفيذ استراتيجياتها الكبرى في الهيمنة والسيطرة على العالم ولتاكيد قوتها، وفرض إرادتها وبسط نفوذها وبشكل لا يفقدها أصدقاءها ولتحييد أعدائها وتدمير مصالحهم. وبذلك يمكننا القول إن الإدارة بالأزمات أسلوب تتبعه بعض المؤسسات والدول وكذلك بعض الأفراد أيضاً[25].

ب) كيفية مواجهة الأزمات:

لمواجهة الأزمات، لابد من التحكم الموضوعي في المخاطر في مختلف المراحل[26] عن طريق فرق عمل مدربة ومؤهلة، وغرف عمليات، وبرنامج الاتصال الجماهيري داخلياً وخارجياً، ونمط قيادة سريعة التصرف[27]. فتتطلب مواجهة الأزمة، منذ نشأتها مرورا بمرحلة الحد من خطرها وحتى التغلب عليها، الالتزام بعدة مبادئ أساسية هي[28]:

- **تحديد الأهداف والأسبقيات**: ولاسيما الهدف الرئيسي الذي كثيرا ما يكون غير واضح، فمعرفة السبب الرئيسي يمثل 50% من معالجتها ومواجهتها، ولابد من تنسيق الأهداف وتحديد أسبقيتها، إذ أن الهدف الرئيسي المتمثل في مواجهة

---

23 MARION Alain, ASQUIN Alain, EVERAERE Christophe, VINOT Didier & WISSLER Michel, «Diagnostic de la performance de l’entreprise», ed. Dunod, Paris, 2012, p. 21.

24 عبد الله آدم كافي، الإدارة بالأزمات.. النموذج الامريكي، 2008/03/11، *http://www.alnilin.com/articles-action-show-id-648.htm*

25 عبد الله بن عبد العزيز آل الشيخ، «إدارة الأزمات والإدارة بالأزمات»، الرياض الاقتصادي، جريدة يومية تصدر عن مؤسسة اليمامة الصحفية بالرياض، الاربعاء 23 محرم 1427هـ الموافق لـ 22 فبراير 2006م، العدد 13757، *http://www.alriyadh.com/132555*

26 DASKALA Barbara, LE METAYER Daniel & Autres, «Gérer les risques sur les libertés et la vie privée», ed. CNIL (Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés), Paris, juin 2012, pp. 27-28.

27 غسان عيسى العمري، مرجع سابق.

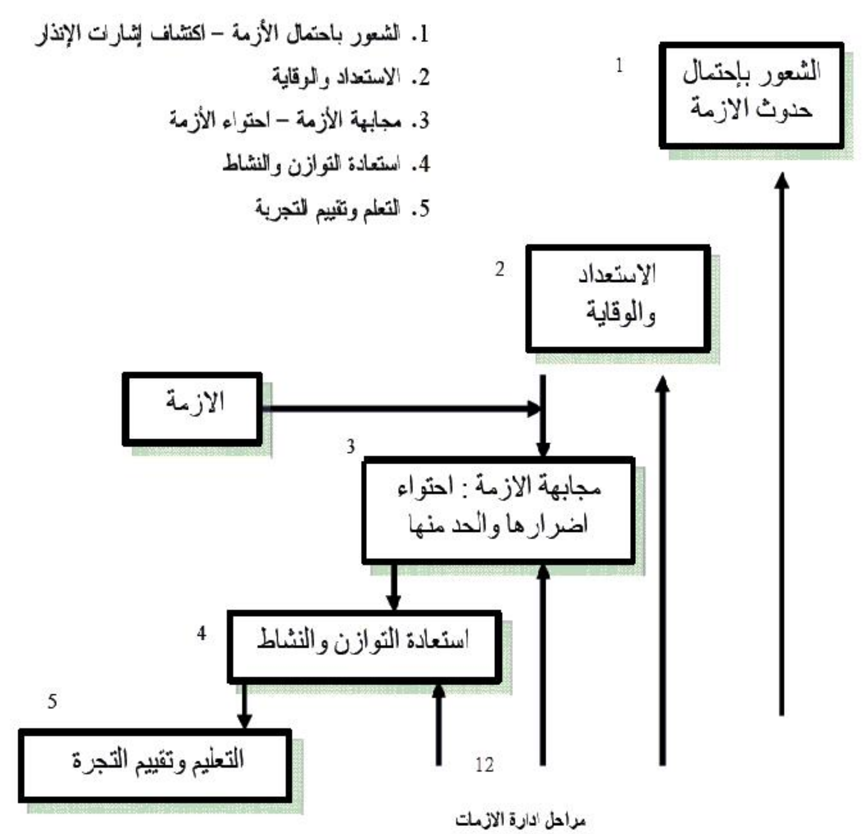
28 مقال، «إدارة الأزمات»، مرجع سابق.

الأزمة برمتها قد يكون غير ممكن أو خارج الإمكانيات والقدرات المتاحة فيعمد إلى تجزئته؛حرية الحركة وسرعة المبادأة: هذه الخطوة هي أول خطوات تحقيق الهدف، إذ تنأى بمتخذي القرار عن التأثر بالصدمات وتتيح لهم المبادأة التي تخضع الأزمة لعامل رد الفعل العكسي فيمكن السيطرة عليها والحد من خطرها؛

- **المباغتة:** تكاد المفاجأة تحقق السيطرة الكاملة على الأزمة ولفترات ملائمة، إذ إن إعلان أسلوب مواجهتها يمكن أن يسفر عن فشل الجهود المبذولة كلها بينما نتائج المفاجأة تتيح الحد من خطرها والقضاء عليها ولتحقيق المباغة لابد من الكتمان الشديد في حشدة القوة المكلفة بالتعامل مع الأزمة ولتوصيلها إلى أقرب ما يمكن من الهدف؛
- **حشد القوى وتنظيمها:** امتلاك القوة من عوامل النجاح في مواجهة الأزمة وإحداث التأثير المطلوب في المحيطين المحلي والدولي وفقا لنطاقها، ويهدف تنظيم القوى إلى حشد كافة الإمكانيات المادية والبشرية وتعبئتها معنويا تعبئة تمكنها من مواجهة الأزمة والقضاء عليها؛
- **التعاون والمشاركة الفعالة:** قد تعجز القدرات المتاحة عن مواجهة الأزمة الناشئة الاستعانة عليها بمساندة خارجية تضاعف الطاقات على مواجهتها، بل تساعد على اتساع الرؤية والشمولية والتخصص، إضافة للسرعة والدقة الناجمتين عن تنوع الخبرات والمهارات والقدرات؛
- **السيطرة المستمرة على الأحداث:** كون التعامل معها يتطلب التفوق في السيطرة على أحداثها من خلال المعرفة الكاملة بتطوراتها والتعامل مع العوامل المسببة للازمة والقوى المدعمة لها؛
- **المواجهة السريعة لأحداث الأزمة:** كان للتقدم العلمي الذي شهده العالم اثر بالغ في طبيعة الأزمات، التي أصبحت سريعة التطور فاستدعت التصدي السريع لها ما يحتم وجود الكوادر العلمية المدربة على مواجهتها؛
- **والاقتصاد في استخدام القوة:** يجب أن يكون تحديد الإمكانيات والقدرات المخصصة لمواجهة الأزمة خاضعة لحسابات دقيقة، فالإسراف في استخدام القوة يكون إهدارا للإمكانيات من حيث نفقتهما مقارنة بمعدل الأمان الذي وفرته، ورد الفعل العكسي الناتج عن الأزمة.

وبشكل مختصر، نلخص مراحل إدارة الأزمة في الشكل:

الشكل رقم 02: مراحل إدارة الأزمة



ا□صدر: □م العزاوي، «اثر التخطيط الاستراتيجي على ادارة الأزمة»، بحث مقدم الى المؤتمر العلمي الدولي السابع حول «تداعيات الازمة الاقتصادية العا□ية على منظمات الأعمال: التحديات، الفرص، الآفاق»، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الزرقاء ا□اصة، 03-2009/11/05.

2) الخدمة الاجتماعية وإدارة الأزمات في طريق الجزائر السيار شرق–غرب:

مع بداية سنوات التسعينات من القرن الماضي، بعث نقاش واسع حول ضرورة تدخل القطاع العمومي في مجال تطوير الهياكل القاعدية (البنية التحتية) كعامل محدد لتكوين تنمية اقتصادية مستدامة ومدعمة بخدمات اجتماعية، وهذا ما تؤكده تقارير البنك الدولي والأمم المتحدة[29]. ونقصد بالهياكل القاعدية تلك التجهيزات ذات الطبيعة الاقتصادية والاجتماعية التي يترتب عنها بناء المساكن، مراكز التعليم والتكوين، مراكز الصحة، مراكز الإدارة التي هي جميعها استثمارات اجتماعية وثقافية، أو يترتب عنها

29 Conseil National Economique et Social (C.N.E.S.), «les investissements en infrastructures et le rôle des milieux socio-économiques dans l'édification de l'espace euro-méditerranéen», Document élaboré par le C.N.E.S. d'Algérie avec la collaboration du C.N.E.L. d'Italie, le C.E.S. de Tunisie et le C.E.S. d'Espagne, ed. C.N.E.S., Alger, 1998, p. 9.

تطوير شبكة المياه، شبكة الكهرباء والغاز، شق الطرق وتعبيدها. **ولعل طريق السيار شرق-غرب، يعد أهم عنصر من عناصر** الهياكل القاعدية الاقتصادية في الجزائر في الألفية الثالثة.

لا تخلو الطرق السريعة من تتزايد آثار الأخطار والكوارث المسجلة عبر العالم. وينطبق ذلك على عدد الأحداث التي تقع سنوياً **وعلى الخسائر (متضمنة الوفيات والإصابات والأضرار)** وعلى عدد الأفراد المعرضين للمخاطر التي تمثلها الأخطار الطبيعية[30]. وخلال الأزمات التي يمكن أن تحدث في طريق الجزائر السيار شرق-غرب، يأتي التدخل المهني الاخصائي الاجتماعي لإدارة الازمة كرعاية اجتماعية تعمل على تحويل الازمة الى مشكلة عادية بتقليل التوترات التي تصاحبها حتى تتلاشى الاخطار[31].

2-1) مدخل عام للخدمة الاجتماعية:

فلسفة الخدمة الاجتماعية في مفهومها فلسفه أخلاقية، تتصل وترتبط بالدين والنزعة الانسانية، وأصبحت اليوم جد هامة نتيجة الاهتمام المتزايد بتسيير الموارد البشرية وأثرها على **التنمية المستدمة للمنظمات**[32]، وحتى أن كل منظمات الاعمال تلقى **الاهتمام للجانب الاجتماعي من خلال تنامي مسؤوليات** الاجتماعية[33].

ومن هدا المنطلق، فان اي مجتمع بحاجة إلى الاهتمام بهدا المجالين ولاسيما المجتمع الجزائري الدي عاش ويلات الفقر والحرمان والإرهاب والأمية وغيرها من الظواهر الاجتماعية التي تستوجب من المجتمع المدني، ومن مؤسسات الدولة على اختلافها ان تقوم **بوظيفة الخدمة الاجتماعية**[34]، كون توسيع مجال التدخل الاجتماعي يعمل على تحسين عمل المنظمات نحو الاحسن[35].

أ) ماهية الخدمة الاجتماعية:

إن كانت فلسفة الخدمة الاجتماعية سبق ظهورها المهنة من قدم الأزل، فإن المتفق عليه أن مهنة الخدمة الاجتماعية social work هي امتداد للرعاية الاجتماعية social welfare التي تعود بجدورها الاولى إلى بداية المجتمع البشري، متخدة في دلك صورا متعدده شاها شان كثير من المهن الاخرى[36].

---

30 البنك الدولي & الأمم المتحدة، «التقرير التمهيدي عن إدارة مخاطر الأخطار في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا»، 30 مارس 2007.

31 رهام ابراهيم الظمرة، «الخدمة الاجتماعية في مجال الازمات والكوارث»، جريدة الدستور الأردنية (يومية سياسية عربية مستقلة تصدر عن الشركة الاردنية للصحافة والنشر)، 2013/02/06.

32 REALE Yves, «Transformer la fonction R. H.: Evaluer et piloter le management RH avec la méthode Audito R'H», ed. Dunod, Paris, 2000, p. XV (l'introduction).

33 SOPARNOT Richard, «Organisation et gestion de l'entreprise», ed. Dunod (2° édition), Paris, 2012, p. 6.

34 من ديباجة وإشكالية الخدمة الاجتماعية للمتلقى الوطني الأول حول «الخدمة الاجتماعية في الجزائر: الواقع والآفاق» يومي 29 و30 نوفمبر 2010 المنظم من قبل معهد العلوم الاجتماعية بجامعة الوادي (الجزائر)-المركز الجامعي بالوادي سابقا.

35 COUTURIES Yves, Nouvelles pratiques sociales, Vol. 14, n° 2, 2001, pp. 214-217 {Ouvrage recensé d'après: Collectif sous la direction de CHOPART Jean-Noël, «Les mutations du travail social: Dynamique d'un champ professionnel», ed. Dunod, Paris, 2000}, *http://id.erudit.org/iderudit/009085ar*

36 عبد العزيز عبد الله البريثن، «الخدمة الاجتماعية.. تواريخ ورواد»، جريدة "الرياض"، جريدة يومية تصدر عن مؤسسة اليمامة الصحفية بالرياض، السبت 30 ربيع الأول 1432هـ الموافق لـ 05 مارس 2011م، العدد 15594،

– **تعريف الخدمة الاجتماعية:**

ا□دمة الاجتماعية طريقة علمية □دمة الإنسان، كنظام يساعد على حل مشكلاته وتنمية قدراته لتحس□ قيامها بدورها[37]. وهي تعتمد على الركائز الاساسية[38]:

- الإيمان بقيمة الفرد وكرامته مع عدم الإدرار بحقوق الغير؛
- الإ□ان بالفروق الفردية سواء ب□ الإفراد؛
- الإيمان بحق الفرد بممارسة حريته في حدود القيم المجتمعية؛
- العدالة الاجتماعية ب□ جنس وأخر أو ب□ ديانة وأخرى؛
- ا□ب والتسامح؛
- وأن الإنسان هو الطاقة الفريدة في أحداث التغير الاجتماعي ومن أجل رفاهيته مع المساعدة على تأدية الأدوار الاجتماعية التي تعوق القيام بتا مثل دور رب الاسرة في الإنتاج والعمل.

تعتبر الخدمة الاجتماعية مهنة تعمل في نطاق الرعاية الاجتماعية، إلا انها تشكل مركزا متميزا بالنسبة لغيرها من المهن، وذلك للأسباب التالية:

- تعمل الخدمة الاجتماعية في معظم قطاعات الرعاية الاجتماعية تقريباً؛
- تشغل ا□دمة الاجتماعية مركزاً رئيسياً في بعض هذه القطاعات، وتعمل كمهنة مساعدة لمهن رئيسية في قطاعات أخرى؛
- تعمل ا□دمة الاجتماعية لصياغة سياسة الرعاية الاجتماعية والتخطيط لتنفيذها؛
- إمكانية قيام الخدمة الاجتماعية بالعمل بين التخصصات المهنية العاملة في حقل الرعاية الاجتماعية؛
- جماهيرية الخدمة الاجتماعية تجعلها أكثر قرباً وإحساساً لتطلع المواطنين؛
- اخلاقيات الخدمة الاجتماعية تدعوها لتدعيم الرعاية الاجتماعية كنظام اساسي في المجتمع؛
- وعالمية الخدمة الاجتماعية، واكتسابها الخبرات المتبادلة بين الممارسين في كافة الدول.

ب) أهداف الخدمة الاجتماعية:

من أهداف ا□دمة الاجتماعية[39]:

- غرس القيم الاجتماعية كالعدالة والأمن واحترام العمل واحترام الوقت؛

---

http://www.alriyadh.com/2011/03/05/article610930.html

37 فوزي شرف الدين، «الخدمة الاجتماعية: تحليل المهنة والجذور»، مطبوعة موجهة لطلبة قسم الاجتماع كلية الآداب جامعة بنها، ص 22،

*http://*bu.edu.eg/olc/images/fedu514.pdf

38 مقال، «مفهوم الخدمة الاجتماعية»، 2007/01/07،

http://www.arabvolunteering.org/corner/avt476.html

39 مقال، «مفهوم الخدمة الاجتماعية»، مرجع سابق.

- منع اشكلات ارطبته بالإدمان وارة والتوعية ااصة؛
- زيادة حجم الطاقة المنتجة في المجتمع وذلك نتيجة عودة المتكاسلين والمنحرفين عن العمل؛
- من اتمع الاعباء الاقتصاديه والاجتماعية استقبلية؛
- الاكتشاف ابكر للأمراض الاجتماعية ومظاهر التفكك للوصول لأسباب ومناطق الل وأنسب الول؛
- وتدعيم التكافل والتضامن الاجتماعي.

مما سبق، يمكن تجميع هذه الأهداف في ثلاث وظائف أساسية[40]:

- **وظائف وقائية**: تحسين مستوى المعيشة، نشر الوعي الثقافي والاجتماعي، إجراء دراسات وبحوث عن المشكلات، إحداث تغيير مقصود في الافراد، استثمار قدرات الافراد، مساعده الناس على تحديد مشكلاتهم، إحداث تغيير في النظم، تعاون مع اهن الأخرى؛
- وظائف علاجية: دراسة وتشخيص وعلاج للمشكلات، مساعدات عينية، برامج تأهيل، إنشاء مراكز ومؤسسات علاج؛
- **ووظائف تنموية**: رسم سياسة عامة للمجتمع، إيجاد صيغ تنموية تعترف بالتنمية كركيزة للمجتمع، تنمية الشعور باسؤولية الاجتماعية، التنمية الريفية واضرية، رفع استوى الثقافة والوعي، إعداد جيل جديد من الأخصائي.

جـ) تطور الخدمة الاجتماعية:

الواقع أن الخدمة الاجتماعية في مفهومها العلمي تُعّد أحد نتائج الثورة الصناعية في أوربا وأمريكا خلال القرن الثامن عشر والقرن التاسع عشر، وما صاحبها من ضنك العيش؛ حيثُ أخذت ادمة الاجتماعية على عاتقها عمل الإحسان كنشاط لتخفيف المعاناة الإنسانية، حيث كانت جهود الإحسان في ذلك الوقت بحاجة إلى نشوء مهنة كالخدمة الاجتماعية، لتتبنى المساعدة والتنظيم وفق منهج يحقق فائدة أكبر. وعلى أثر ذلك نشأت حركة جمعيات تنظيم الإحسان لمحاربة الفقر في إنجلترا عام 1868، ثم في الولايات المتحدة الأمريكية عام 1877 [41]. ولا ننسى أثر البحوث العلمية في تطوير الخدمة الاجتماعة، وكمثال فقط نذكر انها ايضا بتطبيق نظريات تايلور في العمل[42].

ارتبط قيام الخدمة الاجتماعية بصورة منظمة في الولايات المتحدة الأمريكية بإنشاء الجمعية القومية الأمريكية للأخصائيين الاجتماعي بداية من سنة 1898 عندما نظم أول برنامج للتدريب عدد من المتطوعين في جمعية تنظيم الإحسان بمدينة نيويورك، وقد تحول البرنامج بعد ذلك كي يصبح أول مدرسة للخدمة الاجتماعية بجامعة نيويورك. **ومع ذلك ا، بدأت مدارس ادمة** الاجتماعية في الظهور، وعملت على تحديد برامجها وأهدافها الوظيفية، وكرس روادها الأوائل جهودهم في الانشغال بالإصلاح الاجتماعية ومواجهة المشكلات الاجتماعية، ثم عملوا تدريجياً لتحرير أنفسهم من صفة النشاط الذي ارتبطوا به وهو العمل في

---

40 مقال، «فلسفة الخدمة الاجتماعية ومقوماتها»، 27-06-2008، *http://thebestgeo.hooxs.com/t4342-topic*

41 عبد العزيز عبد الله البريثن، مرجع سابق.

42 المرجع السابق لـ COUTURIES Yves.

المنظمات الخيرية التطوعية وقبلوا المغامرة بالانفصال عن هذه التنظيمات معتمدين على أنفسهم وعلي ما يدفعونه من اشتراكات مالية في مقابل العضوية لتمويل الجمعية القومية الأمريكية للأخصائيين الاجتماعيين وكرسوا وقتهم وجهدهم لتحسين وتطوير التي يحتاجها المواطن من الخدمة الاجتماعية لمواجهة العديد من الحاجات الاجتماعية المتزايدة ولمواجهة مشكلات التغير الاجتماعي[43].

تشير وثائق الأمم المتحدة إلى أن الاهتمام الحقيقي بالخدمة الاجتماعية في العالم وخصوصاً في العالم الثالث- **بدأ يلفت أنظار** خبراء الأمم المتحدة ومستشاريها منذ بداية الخمسينات وطوال الستينات حيث عقدت عدداً من الدورات ونفذت **مجموعة من البحوث حول □ارسات ا□دمة الاجتماعية**[44]. ويرد المتتبعون لنشأة الخدمة الاجتماعية وتطورها إلى ظروف عالمية مهدت لذلك في **أوائل القرن العشرين □ثلت فيما يلي**[45]:

- قيام الثورة الصناعية التي غيرت كثيرا من معالم المجتمع الإنساني، وابرزت الكثير من مشكلاته التي □ثلت بالبطالة، أزمات السكن، الهجرة، الحوادث، الانحرافات المسلكية، المشكلات الأسرية؛
- نشوب الحروب والنزاعات التي افرزتها النزاعات الاستعمارية الاوروبية وما نجم عنها من ضحايا وعجزه وارامل وايتام، وكذلك ازدحام المدن عن طريق الهجرة الريفية إليها؛
- **فشل التشريعات** التي كانت تصدر لمحاربة الفقر منذ صدور التشريع البريطاني في 1601 وذلك لأن هذه التشريعات كانت تحمل الفقير مسئولية فقره وتسوله؛
- ظهور الافكار الإصلاحية الاجتماعية التي نادت بالعلاقة الإيجابية بين المجتمع والفرد والمسئولية الاجتماعية تجاه تكيف الأفراد داخل المجتمع؛
- خروج العلوم الإنسانية بحقائق جديدة عن الإنسان ودوافعه وسلوكه وصلته بالبيئة والوراثة، وأهمية التعامل الإنساني وتقدير مختلف هذه الجوانب في حياة الإنسان؛
- بروز خصوصية الإنسان الفرد من خلال الابحاث الاجتماعية التي قام بها رجال الإصلاح في اوروبا وامريكا الشمالية وارتباط نتائج التفاعل مع البيئة بالسمات الشخصية للإنسان؛
- ونشاط حركات جمعيات الإحسان 1819 و□لات الاجتماعية عام 1884، ونظام المدرس الزائر، والتي شكلت مدعاة للتفكير في إيجاد تخصص منهجي في الخدمة الاجتماعية.

كما نشير في الأخير، أن الخدمة الاجتماعية ارتبطت مؤخرا بالعولمة، واصطلاح العولمة يتضمن جانبين أو وجهين، أحدهما جدير بالترحيب به والاستفادة من ثماره المتمثلة في تيسير الانتقال بحرية، وأما الوجه الآخر فهو جدير بالانتباه إليه والوعي به في كل صورة من صوره[46].

---

43 فوزي شرف الدين، مرجع سابق.

44 فوزي شرف الدين، مرجع سابق.

45 ماجدة بهاء الدين، السيد عبيد & حزامة جودت، «مقدمة في الخدمة الاجتماعية»، 14-05-2005، *http://www.ssss2008.org/arabic/vb/showthread.php?t=1347*

46 إبراهيم عبد الرحمن رجب، «الخدمة الاجتماعية والعولمة وتحديات العصر، 09-12-2008»، *http://www.ssss2008.org/arabic/vb/showthread.php?t=259*

2-2) تفعيل الخدمة الاجتماعية لإدارة أزمات طريق السيار شرق-غرب:

انطلاقا من كون طريق الجزائر السيار سيكون مدفوع الأجر لاحقا، سيكون تفعيل الخدمة الاجتماعية لإدارة الأزمات ضرورة ملحة أكثر من أي وقت مضى خاصة للرعاية الاجتماعية والإسعافات الأولية. إذ تعد هذه الإسعافات كأول الخدمات الاجتماعية لإدارة أزمات الطريق السيار، والتي قد تكون هي الفاصل بين الحياة والموت في كثير من الأحيان، لذا فالتدرب على التصرف السليم ضروري عند وقوع حادث بالطريق، فانه يجب دائما حماية مكان الحادث وإعلام السلطات المختصة وبداية عملية الإسعاف.

أ) تقديم طريق الجزائر السيار شرق-غرب:

طريق الجزائر السيار شرق-غرب هو طريق سيار يمتد من الحدود التونسية الى الحدود المغربية على طول 1216 كلم يندرج في إطار المشروع الافريقي (الطريق الصحراوي) والمشروع المغاربي الكبير (الذي يقدر طوله بـ 7000 كلم والذي تقرر إنجازه من قبل بلدان الاتحاد المغرب العربي). وتتوزع على ثلاثة أجزاء (الشرق 399 كلم برج بوعريريج-الحدود التونسية، الوسط 169 كلم برج بوعريريج-الشلف، والغرب 359 كلم الشلف-الحدود المغربية)، يمتد على مسافة اجمالية بـ 1720 كلم يمر عبر 15 ولاية هي: الطارف، عنابة، قسنطينة، سطيف، برج بوعريريج، البويرة، الجزائر، البليدة، عين الدفلى، الشلف، غليزان، معسكر، وهران، سيدي بلعباس، وتلمسان. ويتوفر الطريق السيار شرق-غرب، كما يوضحه الشكل، على طول مساره على 42 محطة خدمات منها 11 قيد الخدمة و10 ستدخل الخدمة خلال هذه السنة 2014.

مشروع الطريق السيار الذي اختار دفتر شروطه والمناقصة الدولية المحدودة التي أطلقت في 2005/07/23، وخضع لمناقصة دولية محدودة، وبعد دراسة وتمحيص للعروض تم الإعلان عن نتائجها في 2006/04/15، لتبرم عقود الإنجاز بصفة قانونية في 2006/09/18.

الشكل رقم 03: مخطط طريق الجزائر السيار شرق-غرب

تونس البحر الأبيض المتوسط



المغرب

خصص للطريق السيار قيمة 11 مليار دولار كتكلفة كلية للمشروع، وبلغت معدل 7.32 مليون أورو للكيلومتر الواحد (حيث قدرت قيمة 5.65 مليون أورو للكيلومتر بالنسبة للمناطق المستوية، و7.56 مليون أورو للمناطق الجبلية بدون أنفاق، و8.76 مليون أورو للمناطق الجبلية التي أرفقت بالأنفاق). وسيتم الشروع في انجاز طرق سريعة ستربط أهم الموانئ بالطريق السيار شرق-غرب من أجل مرافقة مسار تنمية النشاطات الاقتصادية ودفع ديناميكية المبادلات التجارية، ويتعلق الأمر بإطلاق انجاز أشغال

ربط موانئ سكيكدة وجنجن (جيجل) وبجاية، وهران، تنس (الشلف)، تيبازة، مستغانم، وارزيو، إضافة لربط عدة ولايات بالطريق السيار شرق-غرب على مستوى البويرة.

ب) التدخل الاجتماعي لفرق إدارة الأزمات في طريق الجزائر السيار شرق-غرب:

إن الجزائر تخسر أكثر من 100 مليار دينار جزائري سنويا بسبب حوداث المرور التي أدت إلى وفاة 4540 شخص وجرح 69582 آخر في 42864 حادثا مروريا خلال سنة 2013. وأن حوادث المرور تكلف الجزائر زيادة على الخسائر البشرية أكثر من 100 مليار دينار جزائري سنويا وهو ما يعادل قيمة اقتناء 20 طائرة[47]. ولعل لطريق الجزائر السيار شرق-غرب حصة في ذلك. وكمثال لآخر الحوادث، في حدود الساعة الخامسة مساء من يوم 01 جانفي 2014 انهار جزء من نفق جبل الوحش بقسنطينة من الطريق السيار شرق-غرب، تسبب في اصطدام بعض السيارات وتوقف حركة المرور دون إحداث خسائر بشرية. ويتمثل التدخل الاجتماعي لفرق إدارة الأزمات في حوادث طريق الجزائر السيار أساسا في التدخل العلاجي والوقائي، كنوع من الممارسات العلاجية لمساعدة مستعملي الطريق أنفسهم وهم في حالة الأزمة. وإن نجاح هذه الخدمة يعني تحقيق حسن أداء الطريق في ظل الأزمات.

- السرعة في التدخل:

لا سبيل لنجاح للخدمة الاجتماعية لإدارة أزمات الطريق السريع إلا بتطبيق أساليب إدارة الوقت أثناء كممارسة في العمل، فالاستخدام الفعال والأمثل للوقت مطلب ضروري للأهداف، وتحقيق أساس النجاح[48] لتحقيق السرعة في التدخل. فمن خلال ملاحظة وضع المرافق الخدماتية على الطرق السريعة التي لا تفي باحتياجات المستخدمين نظرا للأسباب التالية[49]:

- أكثر المحطات تفتقر إلى الخدمات الأساسية؛
- عدم توفر مواقف كافية للمركبات الصغيرة والشاحنات؛
- ضعف الإنارة داخل المحطات وعلى امتداد الطرق الرئيسية؛
- تناثر المحطات بشكل عشوائي بدون مسافات نظامية فاصلة؛
- وافتقار المحطات إلى التنظيم الداخلي حيث تتداخل حركة المركبات الصغرة وحركة المشاة مع حركة الشاحنات.

- التدريب والتأهيل:

انطلاقا من فكرة مفادها "ليس التدخل الاجتماعي من أجل التدخل"، يعتبر العنصر البشري الغاية والوسيلة الذي تتطلع نحو تحقيق الرغبات والاتجاهات والميول في كافة المؤسسات الإنسانية[50]، والذي يبقى أهم مورد تمتلكه منظمات الاعمال. ولهذا،

---

47 احصائيات وزارة النقل، 2014.

48 محمد أمين شحادة، «إدارة الوقت بين التراث والمعاصرة»، ط. دار ابن الجوزي للنشر والتوزيع، الرياض، 1427هـ، ص 112.

49 قطاع الإنسان والبيئة لمجلس التعاون لدول الخليج العربية (الأمانة العامة)، الدليل الإسترشادي لمعايير تطوير المرافق الخدمية على الطرق السريعة في دول مجلس التعاون لدول الخليج العربية، ط. لمجلس التعاون لدول الخليج العربية، 2013، ص 9.

50 خضير كاظم حمود & ياسين كاسب الخرشة، «إدارة الموارد البشرية»، ط. دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، 2007، ص 13.

لمواجهة الازمات، لابد من الاهتمام بتدريب وتاهيل الكوادر العاملة في بهدف الارتقاء بادائها وتطوير قدراتها ليواكبا التطورات المعاصرة للخروج من الازمة[51].

– توفر المعلومات:

تؤكد التجربة الإنسانية بمختلف عصور التاريخ على أن غياب المعلومات أو نقصها وكذا عدم دقتها كانت دائما العامل المباشر والرئيسي في اتخاذ القرارات غير السليمة والتي تؤدي إلى الفشل عند إدارة الصراعات وضياع الحقوق في أي من عمليات التفاوض والفشل في تنفيذ أي من المشروعات[52]. لهذا لا يمكن ترقية الخدمة الاجتماعية لإدارة أزمات الطريق السيار دون الاهتمام بعنصر المعلومات والإلمام بها لاى تطور طارئ هو احد اهم خطوات التغلب على اى ازمة[53].

وفي هذا الاطار، سيتم تجهيز الطريق السيّار «شرق-غرب» بنحو 22 مركز استغلال وصيانة بدءا من سنة 2015، وسيتم تثبيت أجهزة الإتصال الاضطراري ومحطات الأرصاد الجوية ومحطة إذاعية تعمل على تقديم ومضات إذاعية معلوماتية للمسافرين بالطريق السيار. وهذه المراكز التي سيتم وضعها ستمسح بجمع المعطيات المتعلقة بالطريق السيّار عن طريق الألياف البصرية والكاميرات والرسائل الإلكترونية، حيث ستسمح العملية بإبلاغ مستعملي الطريق في حال وجود حادث لتوجيههم إلى طريق وطني آخر أو غيره[54].

– الحاجة لاستخدام أحسن لوسائل الاتصال والمعارف التكنولوجية:

إذا كان العنصر البشري هو الأساس في عصر المعرفة، لكن لا يجب أن ننسى أن التكنولوجيا ووسائل الاتصال وهي أداة مساعدة[55]. إذ تضطلع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بدور مهم جداً في جميع مراحل إدارة الكوارث والأزمات، ومنها مثلا استخدام الطائرات في الاسعاف بهدف تعزيز الرعاية الصحية الامنة والفعالة عند التعامل مع الحالات الطارئة لنقل الجرحى بسرعة فائقة من موقع الحادث للمستشفيات.

– والالتزام بأخلاقيات وأدبيات المهنة:

ظلت المنظمات لفترة طويلة ترتكز يشكل مستمر على المعايير المادية، بينما المعايير الأخلاقية ظلت محدودة الأثر[56]. فالأخلاق هي الأصل الأصيل والركن الركين، وبمثابة العمود الفقري في أي قانون ونظام وشريعة وحضارة، عنوان لتقدم الشعوب، رمز لرقيها في سلم الحضارة، ووسيلة فعالة وفن مهم لكسب القلوب والمعاملة الحسنة والعشرة الطيبة مع الناس[57]. فإن عمل الأخصائي

---

51 THEVENET Maurice, «Manager en temps de crise», ed. Eyrolles, Paris, 2009, p. 135.

52 براق محمد & عدمان مريزق، «دور المعلومات في إدارة الأزمات- إشارة إلى حالة المؤسسات الصحية»، ورقة بحثية مقدمة في الملتقى الدولي الرابع حول «إدارة الأزمات في ظل اقتصاد المعرفة» المنظم من قبل كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة 20 أوت 1955، سكيكدة، يومي 26 و27 ماي 2008.

53 سمير غنيم، «إدارة الأزمات تتطلب توفر المعلومات والتواصل الدائم»، 2013/11/217،
http://www1.youm7.com/News.asp?NewsID=1365923&

54 مقال، «تجهيز الطريق السيّار بـ 22 مركز استغلال وصيانة بداية من 2015»، النهار، العدد 3652، 2014/12/24.

55 OCDE, «Les T.I.C. et la croissance économique: Panorama des industries, des entreprses er des pays de l’OCDE», ed. Service des Publications de l’OCDE, Paris, 2003, p. 40.

56 نجم عبود نجم، «أخلاقيات الإدارة ومسؤولية الأعمال في شركات الأعمال»، ط.مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، 2006، ص 88.

57 إبراهيم بن عبد الله الدويش، «دوافع الالتزام الأخلاقي في الإسلام»، مداخلة مقدمة في المؤتمر حول «أخلاقنا بين النظرية والسلوك... أسباب ومعالجات»، المنظم من قبل المجلس الأعلى للشؤون الإسلامية، المنامة، 05 و06 ذي القعدة 1429هـ الموافق لـ 03 و04 نوفمبر 2008م.

الاجتماعي في مجال العلاقة الإنسانية، يجب أن يكون مستند على مجموعة القيم المعايير الأخلاقية لتحقيق أهداف المهنة[58]. فلابد أن يتصف بأخلاقيات المهنة لتكون معيارا للسلوك المهني القويم: المسؤولية المهنية، إيمان بعضوية الإنسان في المجتمع واحترام كرامته، المساعدة دون تمييز، عدم اللوم أو السخرية[59]. وقد وشرعت الجزائرية لتسيير الطرق السريعة في حملة تحسيسية من أخطار حوادث المرور، على مستوى بعض محطات الخدمات بالطريق السيار، كمحطة «بابور» بسطيف، و«تبركانين» بعين الدفلى، مشيرا إلى أن هده الحملة تهدف إلى توعية المواطنين بخطورة حوادث المرور وضرورة التقيّد بقوانين السيّاقة، فضلا عن تعريف مستعملي الطريق السيّار بالمنشآت والتجهيزات التي يتوفر عليها هذا الطريق[60].

خاتمة:

الأزمة هي نقطة تحول في حياة المنظمة نحو الأسوأ أو الأفضل، قد يؤدي إلى نتائج غير مرغوب فيها بسبب تراكم مجموعة من التأثيرات أو حدوث خلل مفاجئ. وتشكل تهديدا كبيرا وصريحا وواضح لبقاء المنظمة. وتعد إدارة الأزمات سلسلة الإجراءات الهادفة إلى السيطرة على الأزمة قبل وأثناء وبعد حدوثها باستخدام مجموعة من الأدوات والجهود للتغلب عليها والحد من تفاقمها. و"إدارة الأزمات" تختلف عن "الإدارة بالأزمات" فن صناعة الأزمات التي تشير إلى السيطرة على الأزمة بافتعال أزمات.

وانطلاقا من كون طريق الجزائر السيار سيكون مدفوع الأجر لاحقا، سيكون تفعيل الخدمة الاجتماعية لإدارة الأزمات ضرورة ملحة أكثر من أي وقت مضى خاصة للإسعافات الأولية. إذ تعد هذه الإسعافات كأول الخدمات الاجتماعية لإدارة أزمات الطريق السيار، والتي قد تكون هى الفاصل بين الحياة والموت فى كثير من الأحيان، لذا فالتدرب على التصرف السليم ضروري عند وقوع حادث بالطريق، فإنه يجب دائما حماية مكان الحادث وإعلام السلطات المختصة وبداية عملية الإسعاف.

وإن نجاح هذه الخدمة يعني تحقيق حسن أداء الطريق في ظل الأزمات مرتبط بعدة متغيرات، منها: السرعة في التدخل من خلال إدارة أحسن للوقت أثناء كممارسة في العمل، التدريب والتأهيل للمواكبة التطورات المعاصرة والمتسارعة، توفر ودقة المعلومات، الحاجة لاستخدام أحسن لوسائل الاتصال والمعارف التكنولوجية، وأخيرا الالتزام بأخلاقيات وأدبيات المهنة.

وبالرجوع لتأكيد فرضية البحث، من جهة لا يمكن لا يمكن الاستغناء عن الخدمة الاجتماعية ولا يمكن الحديث عنها دون ادماج عدد من المتغيرات تكون المقوم والمدعم أساسي لنجاحها. وعليه، نوصي لتفعيل الخدمة الاجتماعية لإدارة الأزمة في طريق الجزائر السيار شرق-غرب:

- زيادة الدعم المعرفي، فالمعرفة العلمية الجادة تعمل على تحقيق تطور الخدمة؛

---

58 وجدي بركات، «محاضرات في الخدمة الاجتماعية العلاجية»، شعبة الخدمة الاجتماعية، قسم العلوم الاجتماعية، كلية الآداب، جامعة البحرين، العام الجامعي 2007-2008، ص 6.

59 ارجع إلى:

- DESLANDES Ghislain, «Le management éthique», ed. Dunod, Paris, 2012, pp. 106-107.
- هند الميزر، «أسس الخدمة الاجتماعية»، جامعة الملك سعود، كلية الآداب، قسم الدراسات الاجتماعية، 1429هـ، ص 9؛
- & مقال، «فلسفة الخدمة الاجتماعية ومقوماتها»، مرجع سابق.

60 مقال، «تجهيز الطريق السيّار بـ 22 مركز استغلال وصيانة بداية من 2015»، مرجع سابق.

- وضع برامج تكوين وتدريب جاد لمواكبة التطورات التكنولوجية والمهنية؛
- توفير المعلومات ونشر الخدمة الاجتماعية بما يخدمها، لأن المعلومة الجيدة هي أهم أسباب ولوج التطور؛
- العمل على الاستفادة وتبادل الخبرة في تنمية الخدمة الاجتماعية لإدارة الازمات؛
- وأخيرا إعطاء الأهمية والالتزام بأخلاقيات وأدبيات المهنة، ما يقول شاعرنا "إنما الأمم الأخلاق ما بقيت فإن هم ذهبت أخلاقهم ذهبوا...".

المراجع المستخدمة:

- الكتب:

خضير كاظم حمود & ياسين كاسب الخرشة، «إدارة الموارد البشرية»، ط. دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، 2007.

سيد الهواري، «الموجز في إدارة الأزمات: أصول التشخيص والقياس والتخطيط والسيطرة»، ط. مكتبة عين شمس للتوزيع، القاهرة، 1998.

محمد أمين شحادة، «إدارة الوقت بين التراث والمعاصرة»، ط. دار ابن الجوزي للنشر والتوزيع، الرياض، 1427هـ.

نجم عبود نجم، «أخلاقيات الإدارة ومسؤولية الأعمال في شركات الأعمال»، ط.مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، 2006.

DESLANDES Ghislain, «Le management éthique», ed. Dunod, Paris, 2012.

KLEIN Laure, «La crise des subprime: Origines de l'excès de risque et mécanismes de propagation», ed. Revue Banque Édition, Paris, 2008.

LACOSTE Olivier, «Comprendre les crises financières», ed. Eyrolles, Paris, 2009.

MARION Alain, ASQUIN Alain, EVERAERE Christophe, VINOT Didier & WISSLER Michel, «Diagnostic de la performance de l'entreprise», ed. Dunod, Paris, 2012.

REALE Yves, «Transformer la fonction R. H.: Evaluer et piloter le management RH avec la méthode Audito R'H», ed. Dunod, Paris, 2000.

SOPARNOT Richard, «Organisation et gestion de l'entreprise», ed. Dunod (2° édition), Paris, 2012, p. 6.

THEVENET Maurice, «Manager en temps de crise», ed. Eyrolles, Paris, 2009.

OCDE, «Les T.I.C. et la croissance économique: Panorama des industries, des entreprses er des pays de l'OCDE», ed. Service des Publications de l'OCDE, Paris, 2003.

UNISDR (**L**e Bureau des Nations Unies pour la Réduction des Risques de Catastrophe), «Pour une Algérie Résiliente **Réaliser la Réduction des Risques de Catastrophe dans les Pays Arabes: Etude Nationale sur les Bonnes Pratiques», ed.** *Bureau régional pour les États arabes, Le Caire, 2013.*

- رسائل جامعية:

حامد عبد حمد الدليمي، «إدارة الأزمات في بيئة العولمة: حالة دراسية لإعادة إعمار مدينة الفلوجة في جمهورية العراق»، أطروحة دكتوراه في إدارة المشاريع، جامعة سانت كليمنتس العالمية البريطانية St. Clements University، 2008.

- مداخلات ومقالات:

إبراهيم بن عبد الله الدويش، «دوافع الالتزام الأخلاقي في الإسلام»، مداخلة مقدمة في المؤتمر حول «أخلاقنا بين النظرية والسلوك... أسباب ومعالجات»، المنظم من قبل المجلس الأعلى للشؤون الإسلامية، المنامة، 05 و06 ذي القعدة 1429هـ الموافق لـ 03 و04 نوفمبر 2008م.

بلال خلف السكارنه، «خطط الطوارىء ودورها في مواجهة الأزمات»، ورقة بحثية مقدمة في الملتقى الدولي الرابع حول «إدارة الأزمات في ظل اقتصاد المعرفة» المنظم من قبل كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة 20 أوت 1955، سكيكدة، يومي 26 و27 ماي 2008.

براق محمد & عدمان مريزق، «دور المعلومات في إدارة الأزمات- إشارة إلى حالة المؤسسات الصحية»، ورقة بحثية مقدمة في الملتقى الدولي الرابع حول «إدارة الأزمات في ظل اقتصاد المعرفة» المنظم من قبل كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة 20 أوت 1955، سكيكدة، يومي 26 و27 ماي 2008.
بوعشة مبارك، «استراتيجية التعامل مع مراحل الأزمة»، ورقة بحثية مقدمة في الملتقى الدولي الرابع حول «إدارة الأزمات في ظل اقتصاد المعرفة» المنظم من قبل كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة 20 أوت 1955، سكيكدة، يومي 26 و27 ماي 2008.
غسان عيسى العمري، «التمكين كمدخل لتحسين إدارة الأزمات في العنف الطلابي في الجامعات»، ورقة بحثية مقدمة في الملتقى الدولي الرابع حول «إدارة الأزمات في ظل اقتصاد المعرفة» المنظم من قبل كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة 20 أوت 1955، سكيكدة، يومي 26 و27 ماي 2008.
رهام ابراهيم الظمرة، «الخدمة الاجتماعية في مجال الازمات والكوارث»، جريدة الدستور الأردنية (يومية سياسية عربية مستقلة تصدر عن الشركة الاردنية للصحافة والنشر)، 2013/02/06.
مقال، «تجهيز الطريق السيّار بـ 22 مركز استغلال وصيانة بداية من 2015»، النهار، العدد 3652، 2014/12/24.
GAUTHIER Céline & TOMURA Hajime, «Comprendre et mesurer le risque de liquidité: une sélection d'études récentes», In La Revue de la Banque du Canada (Dossier spécial: Les enseignements de la crise financière), revue publiée trimestriellement, Printemps 2011, pp. 03-12.
MATHIEU Catherine & STERDYNIAK Henri, «La globalisation financière en crise», In Revue de l'OFCE, 10 juillet 2009, In revue de l'Observatoire Français des Conjonctures Economiques (OFCE), Paris, pp. 13-74.

- المراجع الالكترونية:

إبراهيم عبد الرحمن رجب، «الخدمة الاجتماعية والعولمة وتحديات العصر»، 2008/12/09،
http://www.ssss2008.org/arabic/vb/showthread.php?t=259
فوزي شرف الدين، «الخدمة الاجتماعية: تحليل المهنة والجذور»، مطبوعة موجهة لطلبة قسم الاجتماع كلية الآداب جامعة بنها،
*http://*bu.edu.eg/olc/images/fedu514.pdf
سمير غنيم، «إدارة الأزمات تتطلب توفر المعلومات والتواصل الدائم»، 2013/11/217،
http://www1.youm7.com/News.asp?NewsID=1365923&
عبد العزيز عبد الله البريثن، «الخدمة الاجتماعية.. تواريخ ورواد»، جريدة "الرياض"، جريدة يومية تصدر عن مؤسسة اليمامة الصحفية بالرياض، السبت 30 ربيع الأول 1432هـ الموافق لـ 05 مارس 2011م، العدد 15594،
http://www.alriyadh.com/2011/03/05/article610930.html
عبد الله آدم كافي، الإدارة بالأزمات.. النموذج الامريكي، 2008/03/11،
http://www.alnilin.com/articles-action-show-id-648.htm
عبد الله بن عبد العزيز آل الشيخ، «إدارة الأزمات والإدارة بالأزمات»، الرياض الاقتصادي، جريدة يومية تصدر عن مؤسسة اليمامة الصحفية بالرياض، الاربعاء 23 محرم 1427هـ الموافق لـ 22 فبراير 2006م، العدد 13757،
http://www.alriyadh.com/132555
جاسم المناعي، «الأزمة المالية العالمية... ورب ضارة نافعة»، الرياض الاقتصادي، الأثنين 22 رمضان 1429هـ الموافق لـ 22 سبتمبر 2008م، العدد 14700،
http://www.alriyadh.com/2008/09/22/article375808.html
ماجدة بهاء الدين، السيد عبيد & حزامة جودت، «مقدمة في الخدمة الاجتماعية»، 14-05-2005،
http://www.ssss2008.org/arabic/vb/showthread.php?t=1347
محمد فوزى محمد، «سبل التغلب على الأزمات ومواجهتها»، 2011/05/01،
http://www.betterlife-uk.com/arabic/view_art.php?Id=345
مشعان الشاطري، «مراحل إدارة الأزمات»، موقع المنتدى العربي لادارى الموارد البشرية، 2011/06/19.
http://www.hrdiscussion.com/hr32794.html#
DIONNE Georges, «Gestion des risques: Histoire, définition et critique», 1er février 2013,
http://neumann.hec.cagestiondesrisques13-01.pdf
مقال، «مفهوم الخدمة الاجتماعية»، 2007/01/07،
http://www.arabvolunteering.org/corner/avt476.html
مقال، «فلسفة الخدمة الاجتماعية ومقوماتها»، 27-06-2008،
http://thebestgeo.hooxs.com/t4342-topic

مقال، «إدارة الأزمات»، 2009/04/14،
http://www.startimes.com/f.aspx?t=16146648

ـ أخرى متنوعة:

البنك الدولي & الأمم المتحدة، «التقرير التمهيدي عن إدارة مخاطر الأخطار في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا»، 30 مارس 2007.

قطاع الإنسان والبيئة لمجلس التعاون لدول الخليج العربية (الأمانة العامة)، الدليل الإسترشادي لمعايير تطوير المرافق الخدمية على الطرق السريعة في دول مجلس التعاون لدول الخليج العربية، ط. لمجلس التعاون لدول الخليج العربية، 2013.

مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية، «الأزمة الاقتصادية العالمية: أوجه القصور النظُمية والتدابير العلاجية المتعددة الأطراف»، تقرير فرقة عمل أمانة الأونكتاد المعنية بالقضايا النظُمية والتعاون الاقتصادي، موجز تنفيذي، الأمم المتحدة، نيويورك & جنيف، 2009.

هند الميزر، «أسس الخدمة الاجتماعية»، جامعة الملك سعود، كلية الآداب، قسم الدراسات الاجتماعية، 1429هـ.

وجدي بركات، «محاضرات في الخدمة الاجتماعية العلاجية»، شعبة الخدمة الاجتماعية، قسم العلوم الاجتماعية، كلية الآداب، جامعة البحرين، العام الجامعي 2007-2008.

وزير الاقتصاد الجزائري السابق مراد بن أشنهو لـ "الشروق الجزائرية": «الخروج من نفق الأزمة الاقتصادية العالمية ليس قريبا»، 2009.04.12.

Conseil National Economique et Social (C.N.E.S.), «les investissements en infrastructures et le rôle des milieux socio-économiques dans l’édification de l’espace euro-méditerranéen», Document élaboré par le C.N.E.S. d’Algérie avec la collaboration du C.N.E.L. d’Italie, le C.E.S. de Tunisie et le C.E.S. d’Espagne, ed. C.N.E.S., Alger, 1998.

DASKALA Barbara, LE METAYER Daniel & Autres, «Gérer les risques sur les libertés et la vie privée», ed. CNIL (Commission Nationale de I'Informatique et des Libertés), Paris, juin 2012.